UNI-Presse

Présence
des presses de France
dans le monde

Manuel d'utilisation du *Site Internet Professionnel*

www.uni-presse.fr/pro

UNI-Presse – 112 rue Réaumur, 75080 Paris Cedex 02 France – Tél : 01 42 78 37 72 – Fax : 01 42 78 06 57
E-mail : servicepro@uni-presse.fr – Site Internet : www.uni-presse.fr/pro
TVA intracommunautaire : FR30448794271 – N° SIRET : 44879427100024

UNI-Presse
Présence
des presses de France
dans le monde

Sommaire

I – Présentation du site professionnel ***3***

1. Les objectifs du site 3
2. Les utilisateurs 3

II – Description détaillé des fonctionnalités ***4***

1. Introduction 4
2. Accueil : « Mon compte » 5
3. Compte-client 6
4. Effectuer une commande 7

4.1. Choix de l'abonné 7
4.2 Choix des titres 8
4.3 Récapitulatif du panier 9
4.4. Sélection du mode de paiement 10

5. Se réabonner 11
6. Historique des commandes 12

6.1. Aperçu des historiques de commande 12
6.2. Aperçu du détail d'une commande passée 13

7. Devis sauvegardé 14

7.1. Aperçu de mes devis sauvegardés 14
7.2. Aperçu du détail d'un devis sauvegardé 15

III – Procédure pour effectuer une réclamation ***16***

1. Comment accéder à la fonction « réclamation » 16
2. Comment saisir ma réclamation 16
3. Confirmation de la réclamation 17
4. Consulter le traitement de vos réclamations 17

4.1 Rechercher une réclamation 17
4.2 Le résultat de la recherche 18

UNI-Presse
Présence
des presses de France
dans le monde

I – Présentation du site professionnel

1. Les objectifs du site

Dans l'optique de notre constante amélioration de la qualité de service, nous vous proposons un site internet à destination exclusive des professionnels.

À travers sa simplicité, ce site très fonctionnel permet :

- ✓ La centralisation des données et des abonnements
- ✓ La facilité des échanges et du partage d'informations
- ✓ Le traitement rapide des réclamations

En quelques clics vous pourrez :

- ✓ Accéder à plus de 4000 titres de presse française aux meilleurs tarifs
- ✓ Passer de nouvelles commandes et/ou vous réabonner
- ✓ Consulter directement votre fichier d'abonnés
- ✓ Voir l'état de vos commandes passées et en cours
- ✓ Modifier les coordonnées de vos abonnés
- ✓ Établir des devis et les imprimer
- ✓ Nous adresser vos courriers, remarques et réclamations

2. Les utilisateurs

Ce site a été conçu pour faciliter le travail des représentants d'UNI-Presse, présents dans plus d'une vingtaine de pays à travers le monde.

Il est également destiné aux clients institutionnels (entreprises, hôpitaux, établissements scolaires, établissements du domaine public…)

Une version en anglais est disponible, pour les clients non francophones.

UNI-Presse
Présence
des presses de France
dans le monde

II – Description détaillée des fonctionnalités

1. Introduction

Le site d'UNI-Presse est un site à accès privé : **nous garantissons la confidentialité de vos données**.

Accès particulier
Manuel d'utilisation
English version
UNI-Presse
Présence
des presses de France
dans le monde
Je souhaite devenir client institutionnel
Pour nous rejoindre et profiter de nos offres professionnelles, merci d'inscrire votre adresse email afin d'effectuer une demande de création de compte
FAIRE UNE DEMANDE
Je suis client institutionnel
Identifiant...
Mot de passe...
J'ai oublié mon mot de passe
VALIDER
Vous êtes déjà client
Saisissez votre identifiant ainsi que votre mot de passe
Vous n'êtes pas encore inscrit, rejoignez nous en faisant une demande.
BIENVENUE DANS NOTRE ESPACE DÉDIÉ AUX PROFESSIONNELS
Institutionnels, gérez votre portefeuille d'abonnements en quelques clics !
Ce site s'adresse aux : institutionnels, entreprises, représentants et organismes scolaires...
Si vous êtes déjà en possession de votre identifiant et mot de passe, vous pouvez les entrer dans les champs "Je suis client institutionnel".
Dans le cas contraire, vous pouvez nous en faire la demande en cliquant sur "Je souhaite devenir client institutionnel".
Notre équipe vous les fera parvenir dans les plus brefs délais.
JE SOUHAITE DEVENIR CLIENT INSTITUTIONNEL
Pour nous rejoindre et profiter de nos offres professionnelles, merci d'inscrire votre adresse email afin d'effectuer une demande de création de compte.
FAIRE UNE DEMANDE
Actualités
Expositions
FAQ
Qui sommes nous ?
Conditions Générales de Vente
Contacts
MENTIONS LEGALES

Pour accéder au site :

- *Si vous êtes déjà inscrit sur notre site :*

Saisir votre identifiant et votre mot de passe, qui vous ont déjà été communiqués par UNI-Presse, puis cliquer sur « Valider ».

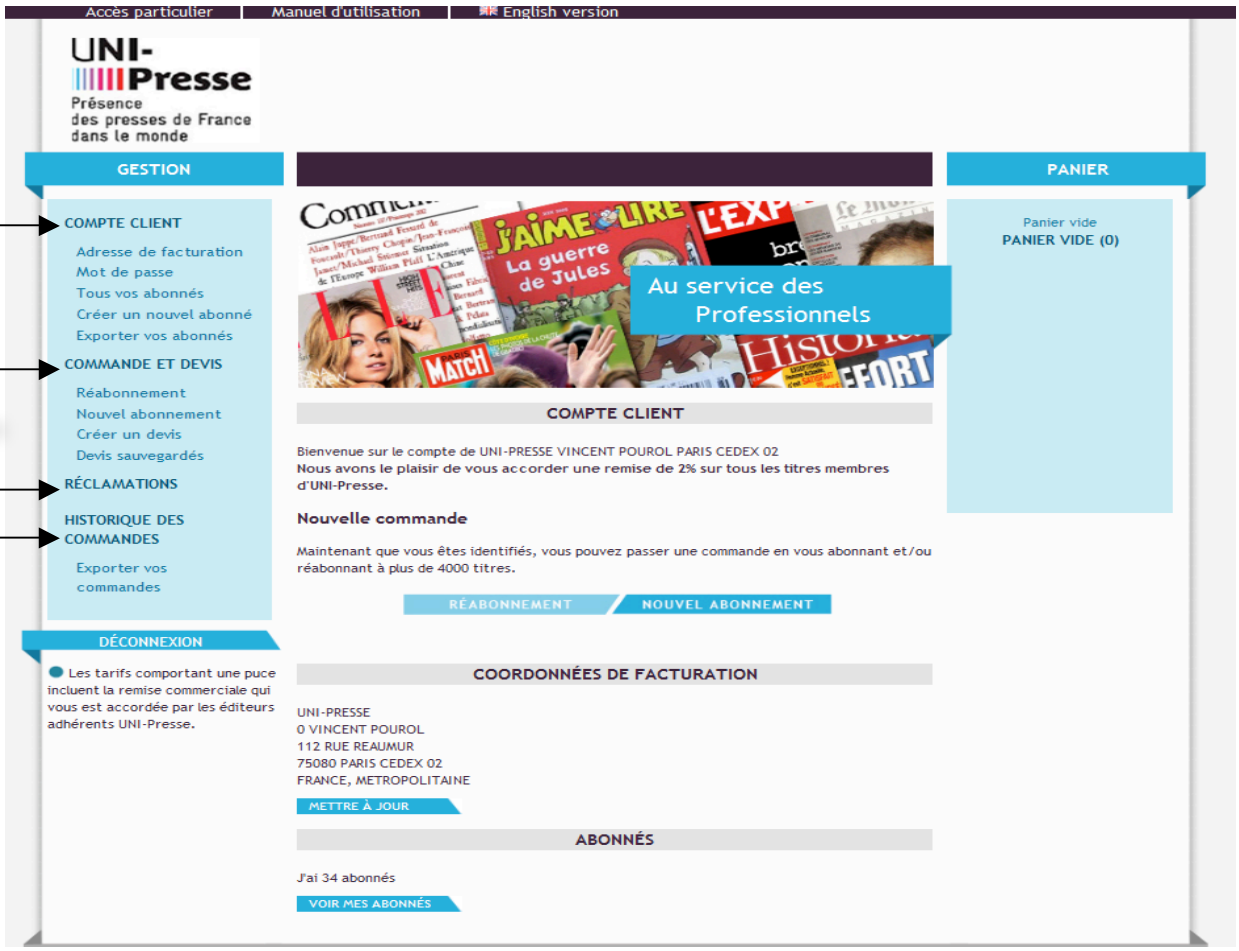
- *Si vous n'êtes pas encore inscrit sur notre site :*

Saisir votre adresse e-mail dans le champ prévu à cet effet, puis cliquer sur « faire une demande ». Après validation de votre compte par nos services, un e-mail comprenant votre identifiant et votre mot de passe, vous sera envoyé. Vous pourrez alors effectuer l'étape 1 décrite ci-dessus.

2. Accueil : « Mon compte »

D'une façon générale, les écrans et en particulier la page accueil du site permettent d'accéder à quatre rubriques que nous détaillerons par la suite :

Ces quatre rubriques sont accessibles sur la colonne de gauche, et ce, depuis toutes les pages du site Internet.



J'ai accès aux informations suivantes

- ✓ Coordonnées clients
- ✓ Nombre d'abonnés
- ✓ Historique des commandes

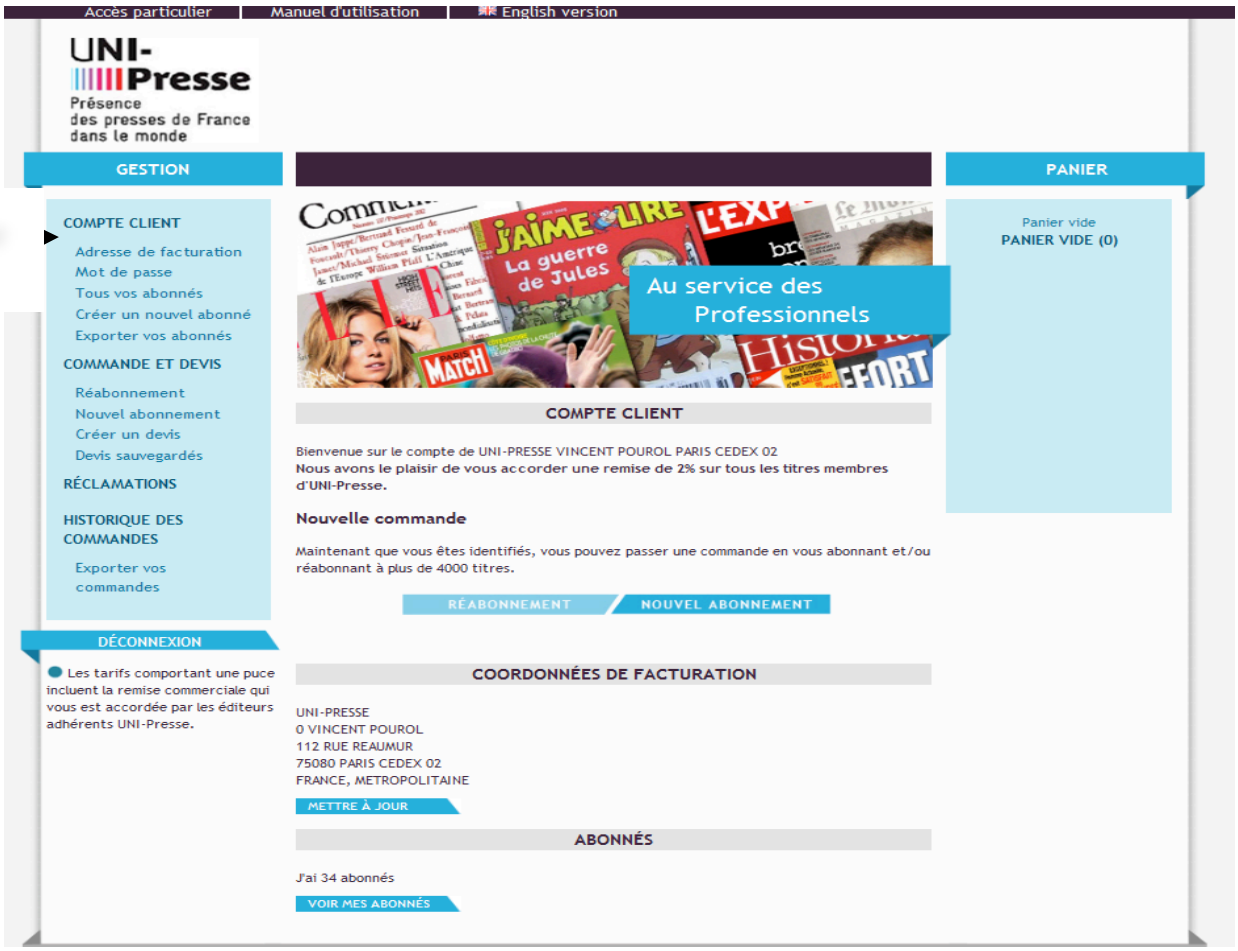
Je peux à partir de cette page :

- ✓ Gérer mon compte client
- ✓ Effectuer une commande
- ✓ Réabonner mon portefeuille
- ✓ Consulter les devis sauvegardés
- ✓ Faire des réclamations
- ✓ Valider et commander les devis

Par défaut, la page d'accueil correspond à l'onglet « Compte client ». Toutes les caractéristiques et informations relatives aux comptes de nos clients (abonnés, commandes, adresses…) sont automatiquement transférées et personnalisées au moment de la création du compte internet.

UNI-Presse
Présence
des presses de France
dans le monde

3. Compte-client



J'ai accès aux informations suivantes :

- ✓ Adresse de facturation
- ✓ Adresses de mes abonnés
- ✓ Création d'un nouvel abonné
- ✓ Mot de passe

Je peux à partir de cette page :

- ✓ Consulter et modifier mon adresse de facturation
- ✓ Consulter et modifier les adresses des abonnés
- ✓ Créer un nouvel abonné
- ✓ Modifier mon mot de passe

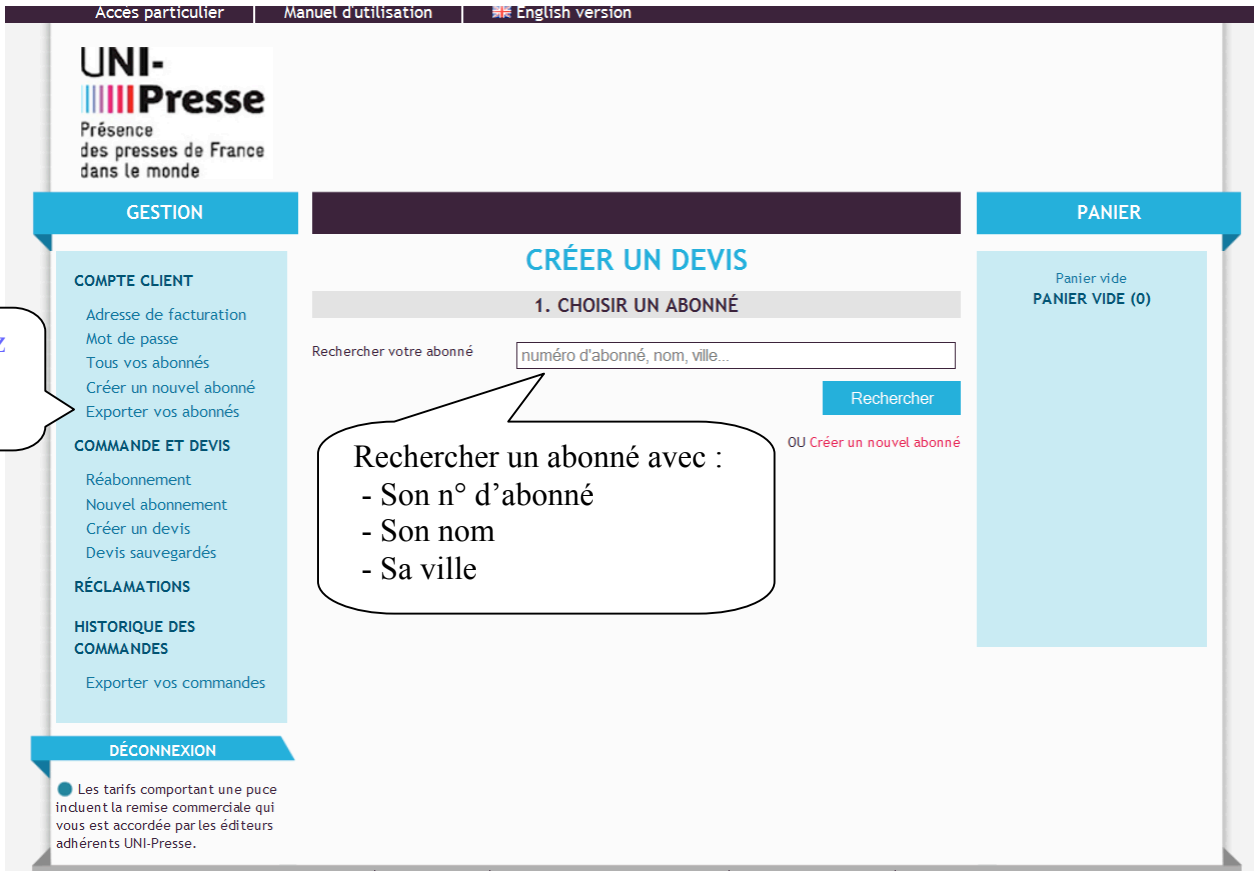
Toute modification de l'une de ces informations sera automatiquement transférée et prise en compte par le service client.

4. Effectuer une commande

Notre processus de commande se compose de 5 étapes, identifiables grâce au fil d'Ariane situé en haut de page de votre écran.

NB : Il est nécessaire de **valider** une étape avant de passer à la suivante

4.1. Choix de l'abonné



J'ai accès aux informations suivantes :

✓ Liste de mes abonnés à travers le menu déroulant

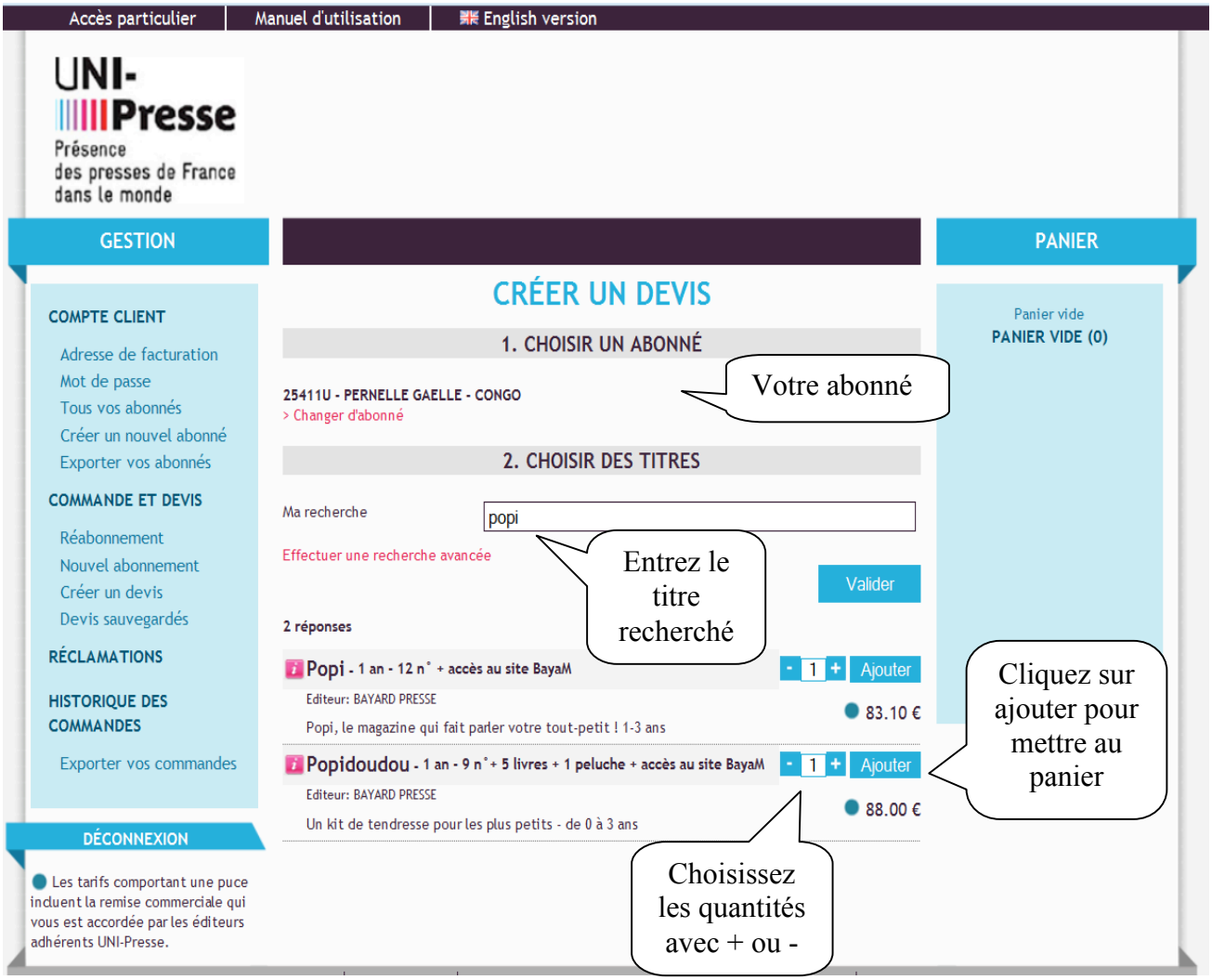
Je peux à partir de cette page :

✓ Choisir mon destinataire
✓ Créer un nouvel abonné
✓ Exporter ma liste d'abonné vers un fichier Excel

Les recherches sont intuitives, tapez les premières lettres du nom seulement…

UNI-Presse
Présence
des presses de France
dans le monde

4.2 Choix des titres


Accès particulier
Manuel d'utilisation
English version
UNI-Presse
Présence des presses de France dans le monde
GESTION
COMPTE CLIENT
Adresse de facturation
Mot de passe
Tous vos abonnés
Créer un nouvel abonné
Exporter vos abonnés
COMMANDE ET DEVIS
Réabonnement
Nouvel abonnement
Créer un devis
Devis sauvegardés
RÉCLAMATIONS
HISTORIQUE DES COMMANDES
Exporter vos commandes
DÉCONNEXION
Les tarifs comportant une puce incluent la remise commerciale qui vous est accordée par les éditeurs adhérents UNI-Presse.
CRÉER UN DEVIS
1. CHOISIR UN ABONNÉ
25411U - PERNELLE GAELLE - CONGO
> Changer d'abonné
Votre abonné
2. CHOISIR DES TITRES
Ma recherche
popi
Effectuer une recherche avancée
Valider
Entrez le titre recherché
2 réponses
Popi - 1 an - 12 n° + accès au site BayaM
Editeur: BAYARD PRESSE
Popi, le magazine qui fait parler votre tout-petit ! 1-3 ans
83.10 €
Popidoudou - 1 an - 9 n°+ 5 livres + 1 peluche + accès au site BayaM
Editeur: BAYARD PRESSE
Un kit de tendresse pour les plus petits - de 0 à 3 ans
88.00 €
Ajouter
Cliquez sur ajouter pour mettre au panier
Choisissez les quantités avec + ou -
PANIER
Panier vide
PANIER VIDE (0)

J'ai accès aux informations suivantes :

- ✓ Coordonnées du destinataire
- ✓ Sélection du titre parmi notre catalogue de 4000 titres

Je peux à partir de cette page :

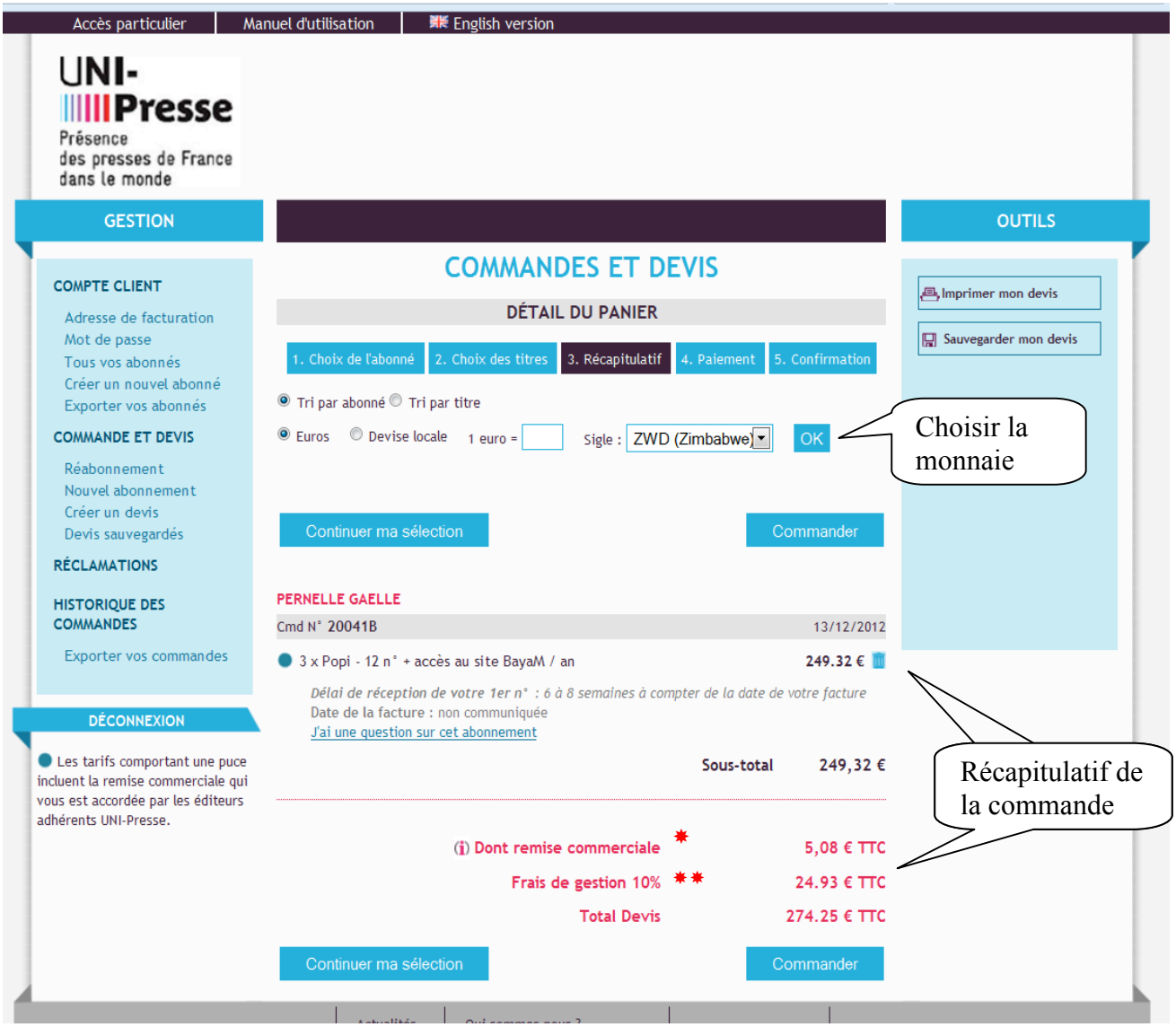
- ✓ Constituer et visualiser mon panier
- ✓ Changer de destinataire
- ✓ Sélectionner la quantité de titres souhaitée
- ✓ Rechercher un titre par son ISSN

. Vous pouvez saisir directement la quantité souhaitée avant de cliquer sur « ajouter »
. Vous pouvez faire un seul devis pour plusieurs destinataires différents
. Si vous cherchez un titre précis, faire attention à l'orthographe et aux chiffres
. Vous ne trouvez pas un titre ? Envoyez un mail à servicepro@uni-presse.fr

* *La remise commerciale est accordée en fonction de l'ancienneté et dans le cadre d'un partenariat.*

4.3 Récapitulatif du panier

** *Les frais de gestion couvrent la création de votre dossier et la gestion de vos abonnements*



J'ai accès aux informations suivantes :

- ✓ Le nom du/des destinataire(s) de l'abonnement
- ✓ Le(s) titre(s) choisi(s)
- ✓ Le total de la commande

Je peux à partir de cette page :

- ✓ Commander
- ✓ Continuer ma sélection
- ✓ Sauvegarder mon devis
- ✓ Imprimer la page
- ✓ Changer d'abonné
- ✓ Choisir la monnaie

Il faut sauvegarder ou valider le devis pour vider le panier et pouvoir recommencer un devis

Attention : Toutes les commandes sont facturées en euro ; sélectionner une devise ne permet que de faire des conversions.

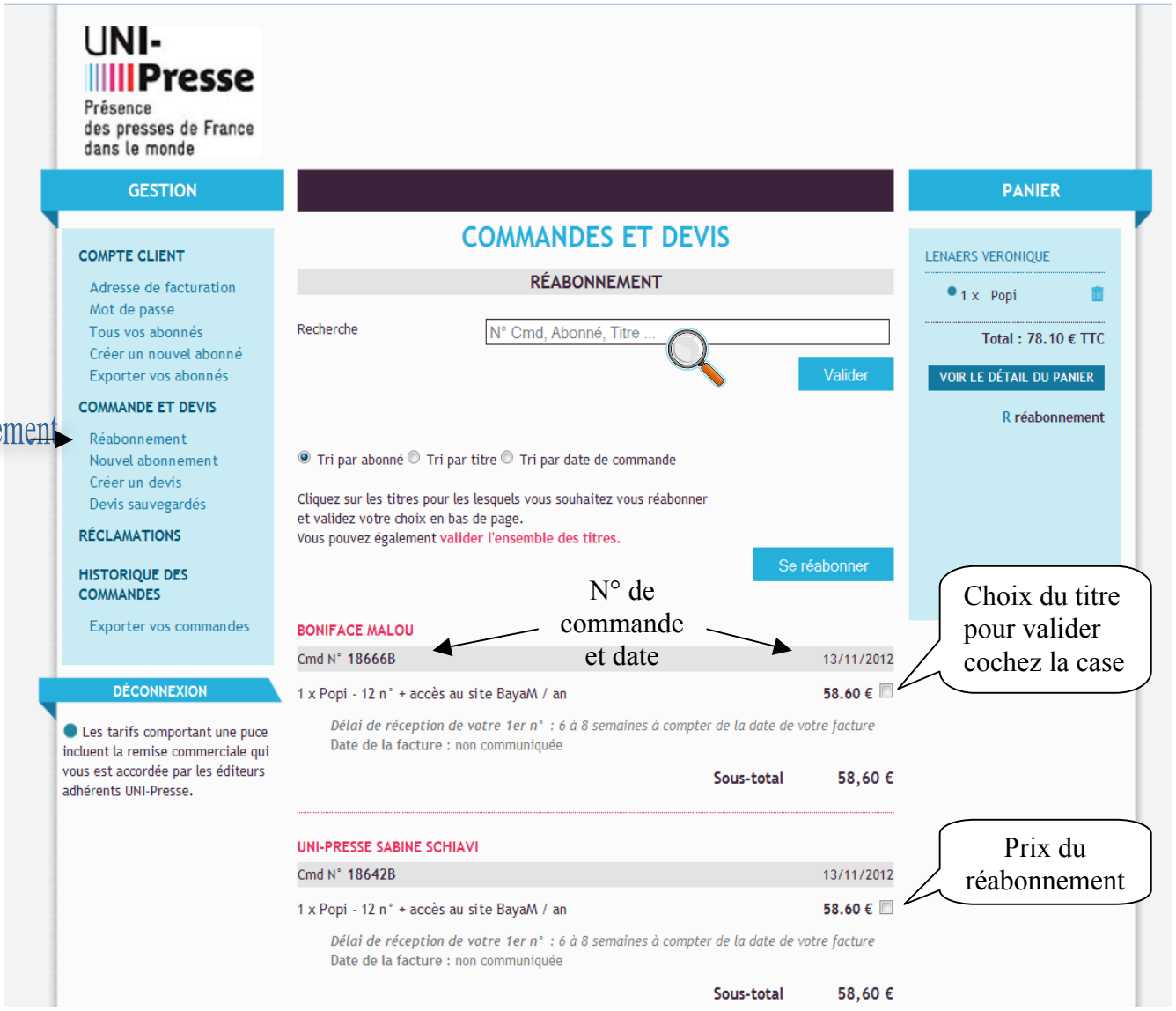
4.4. Sélection du mode de paiement

Je peux à partir de cette page :

- **Régler par** :
  - ✓ Virement
  - ✓ Chèque
  - ✓ Carte bancaire
- **Demander une facture administrative**
- **Valider pour confirmer votre commande**

UNI-Presse
Présence
des presses de France
dans le monde

5. Se réabonner


UNI-Presse
Présence des presses de France dans le monde
GESTION
COMPTE CLIENT
Adresse de facturation
Mot de passe
Tous vos abonnés
Créer un nouvel abonné
Exporter vos abonnés
COMMANDE ET DEVIS
Réabonnement
Nouvel abonnement
Créer un devis
Devis sauvegardés
RÉCLAMATIONS
HISTORIQUE DES COMMANDES
Exporter vos commandes
DÉCONNEXION
Les tarifs comportant une puce incluent la remise commerciale qui vous est accordée par les éditeurs adhérents UNI-Presse.
COMMANDES ET DEVIS
RÉABONNEMENT
Recherche
N° Cmd, Abonné, Titre ...
Valider
Tri par abonné Tri par titre Tri par date de commande
Cliquez sur les titres pour les lesquels vous souhaitez vous réabonner et validez votre choix en bas de page.
Vous pouvez également valider l'ensemble des titres.
Se réabonner
BONIFACE MALOU
Cmd N° 18666B
13/11/2012
1 x Popi - 12 n° + accès au site BayaM / an
58.60 €
Délai de réception de votre 1er n° : 6 à 8 semaines à compter de la date de votre facture
Date de la facture : non communiquée
Sous-total 58,60 €
UNI-PRESSE SABINE SCHIAVI
Cmd N° 18642B
13/11/2012
1 x Popi - 12 n° + accès au site BayaM / an
58.60 €
Délai de réception de votre 1er n° : 6 à 8 semaines à compter de la date de votre facture
Date de la facture : non communiquée
Sous-total 58,60 €
PANIER
LENAERS VERONIQUE
1 x Popi
Total : 78.10 € TTC
VOIR LE DÉTAIL DU PANIER
R réabonnement
Réabonnement
N° de commande et date
Choix du titre pour valider cochez la case
Prix du réabonnement

J'ai accès aux informations suivantes :

✓ La liste des titres auxquels je peux réabonner mon portefeuille d'abonnés

Je peux à partir de cette page :

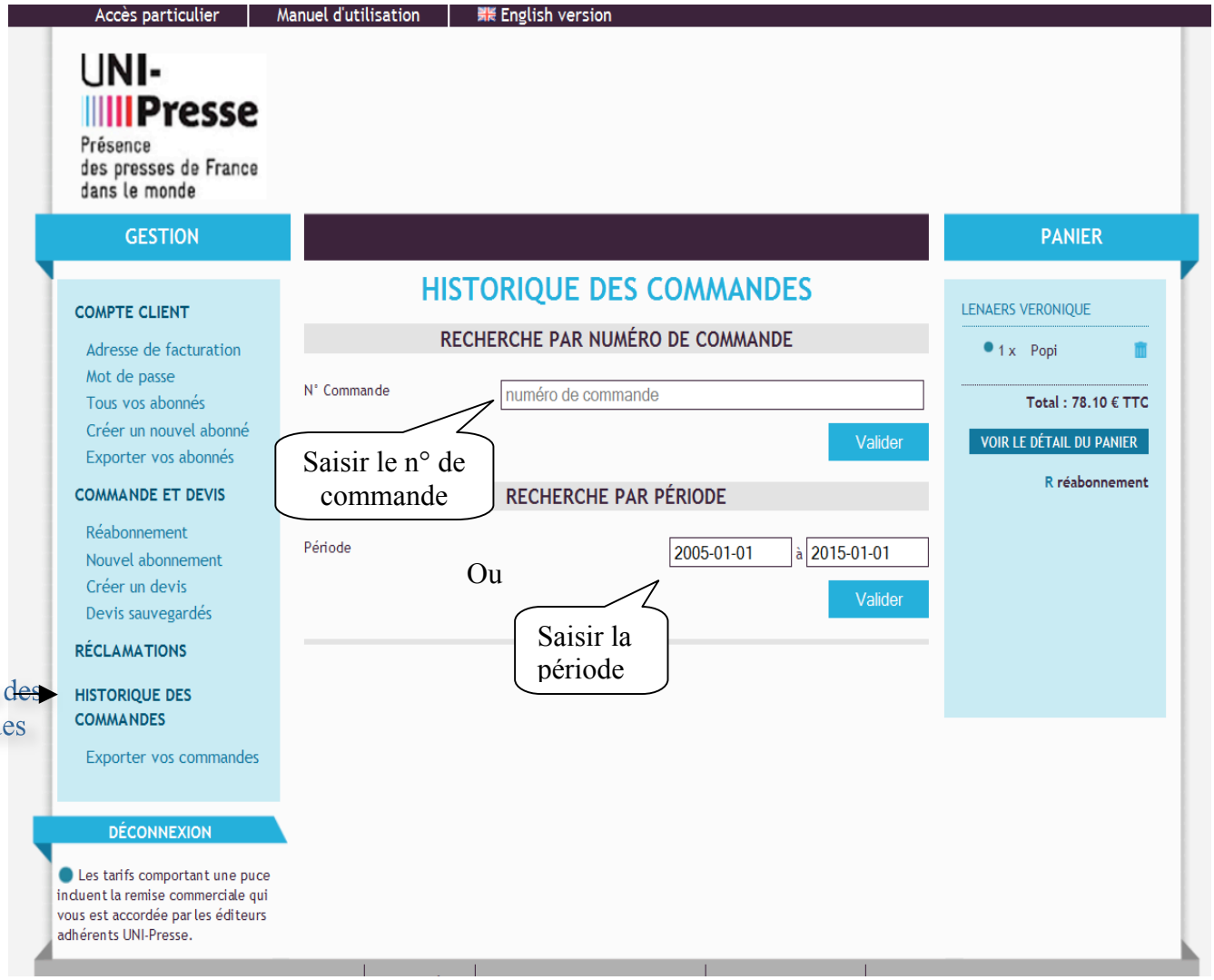
✓ Sélectionner les titres auxquels je souhaite réabonner mon portefeuille et les ajouter à mon panier

NB : Les titres en réabonnements sont indiqués par un pictogramme bleu dans le panier

. Tapez directement le numéro de l'abonné plutôt que d'entrer les titres un par un
. Vous pouvez ajouter abonnement + réabonnement dans la même commande

6. Historique des commandes

6.1. Aperçu de l'historique des commandes



J'ai accès aux informations suivantes :

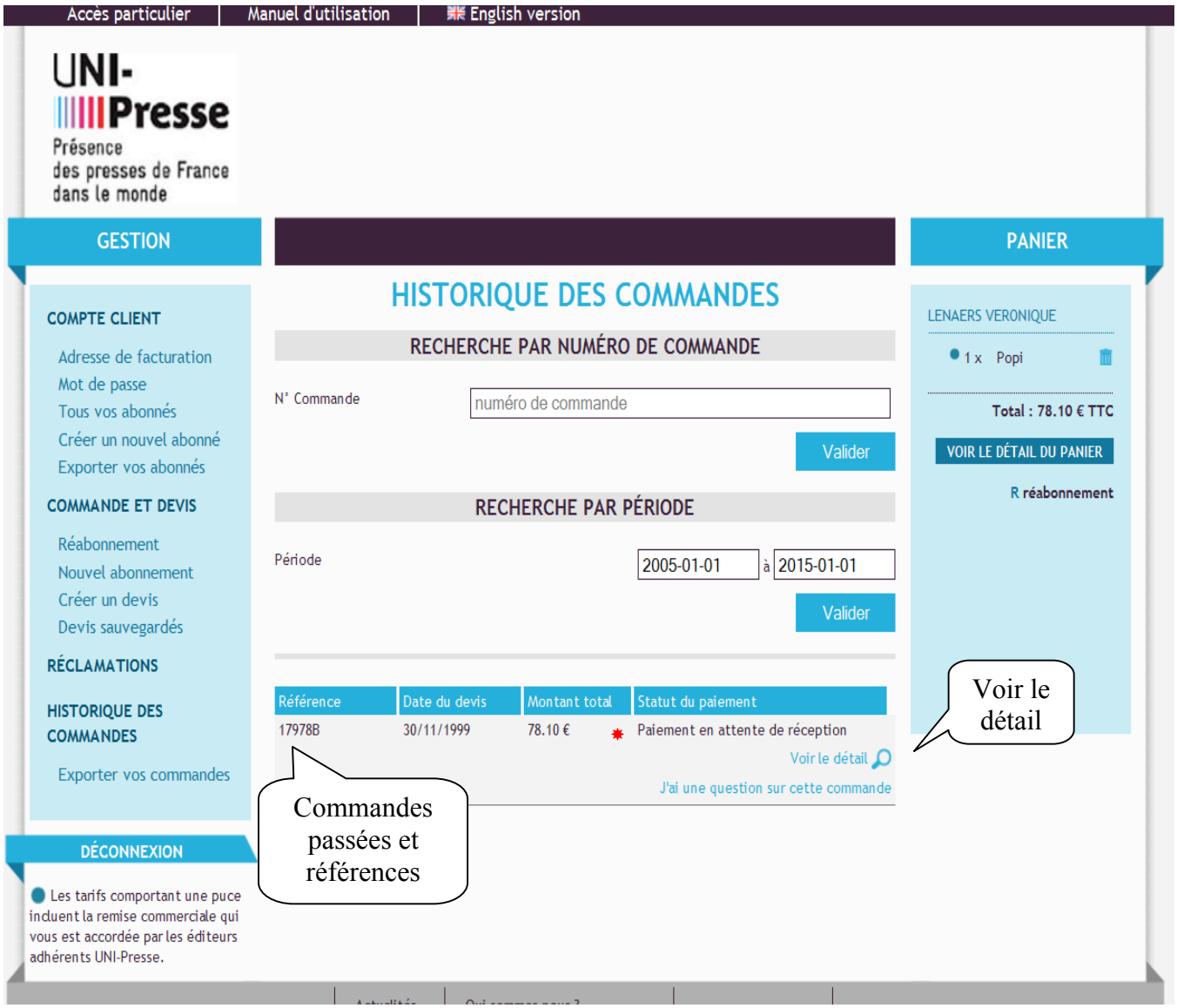
✓ L'historique de toutes mes commandes

Je peux à partir de cette page :

✓ Voir le détail d'une commande

UNI-Presse
Présence
des presses de France
dans le monde

6.2. *Aperçu du détail d'une commande passée*



J'ai accès aux informations suivantes :

✓ Le détail d'une commande passée

Je peux à partir de cette page :

✓ Poser une question sur un abonnement ou effectuer une réclamation
✓ Télécharger ma liste de commandes vers un fichier Excel

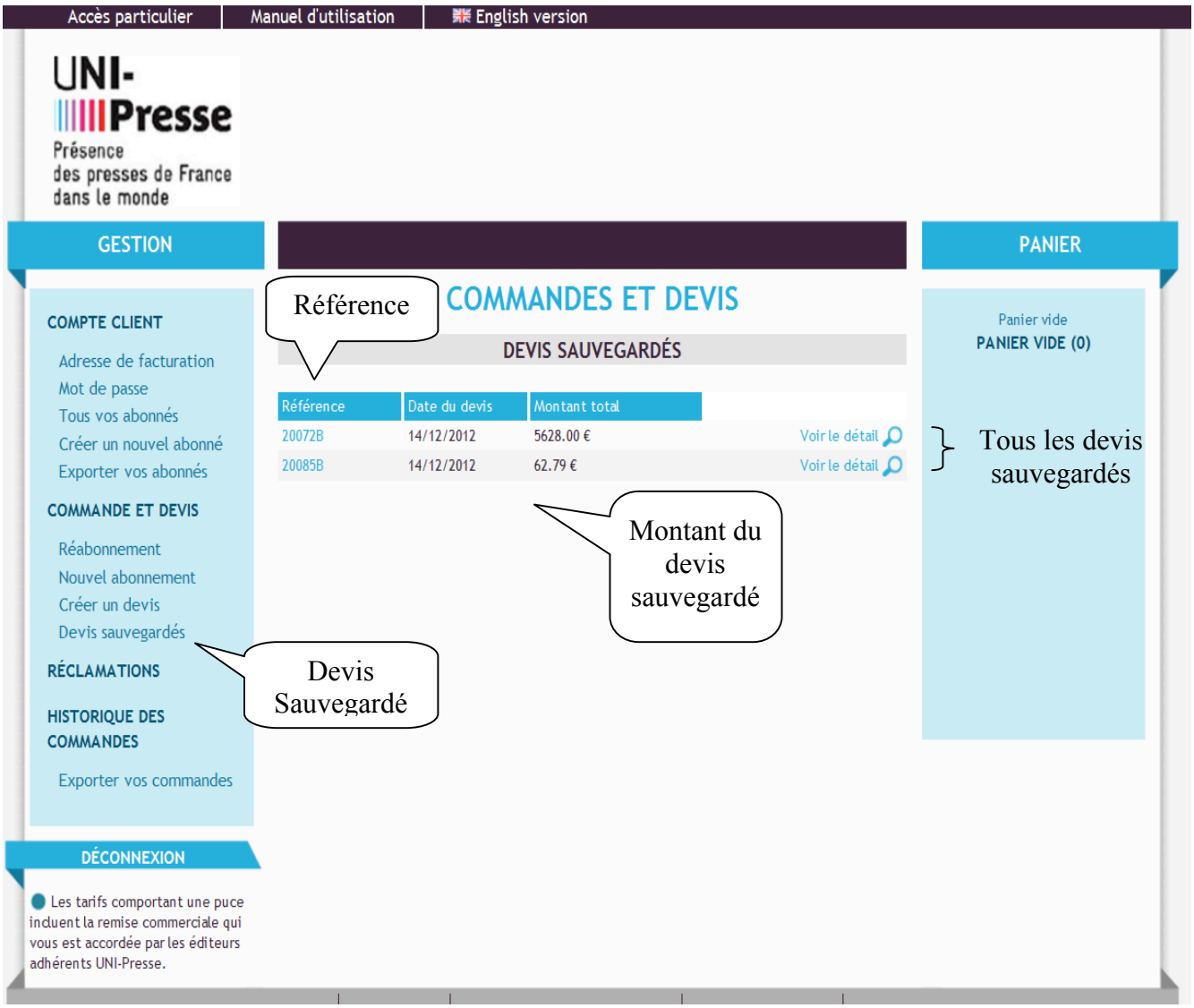
* *Deux statuts différents* : - Paiement en attente de réception : Votre commande est en attente de paiement.
- Commande payée le « date » : Votre commande a été payée le …/…/….

- Les abonnements sont reliés aux abonnés dans « tous vos abonnés »

UNI-Presse
Présence
des presses de France
dans le monde

7. Devis sauvegardé

7.1. Aperçu de mes devis sauvegardés

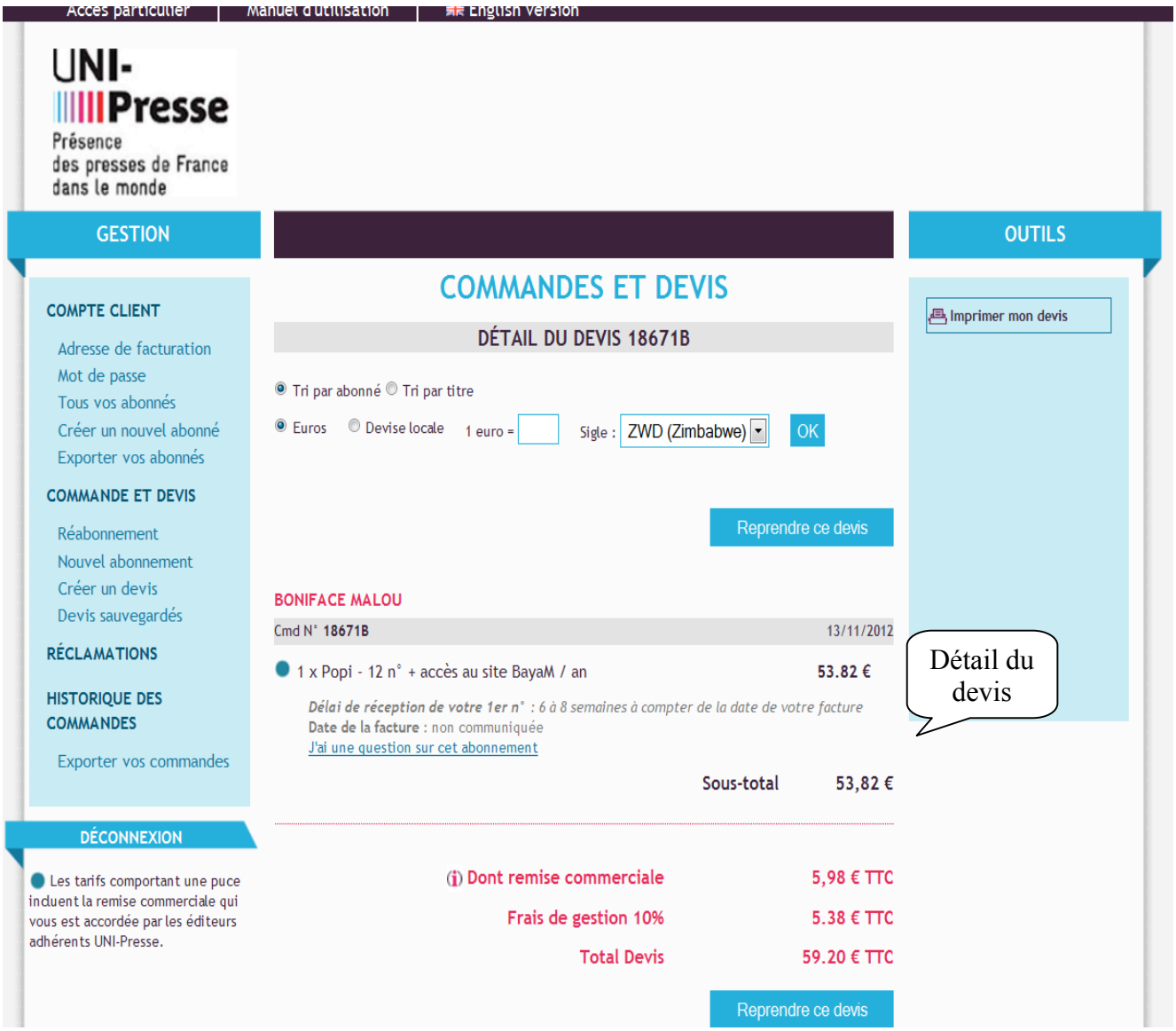


Je peux à partir de cette page :

- ✓ Voir le détail d'un devis sauvegardé
- ✓ Reprendre le devis souhaité pour le valider ou le modifier

UNI-Presse
Présence
des presses de France
dans le monde

7.2. Aperçu du détail d'un devis sauvegardé



J'ai accès aux informations suivantes :

✓ Le détail d'un devis sauvegardé

Je peux de cette page :

✓ Reprendre mon devis et procéder à la confirmation de commande
✓ Reprendre mon devis pour ajouter, supprimer ou modifier des titres

III – Procédure pour effectuer une réclamation

1. Comment accéder à la fonction « réclamation »

Historique commande

↳ J'ai une question sur cette commande OU Voir le détail d'une commande

↳ J'ai une question sur cet abonnement

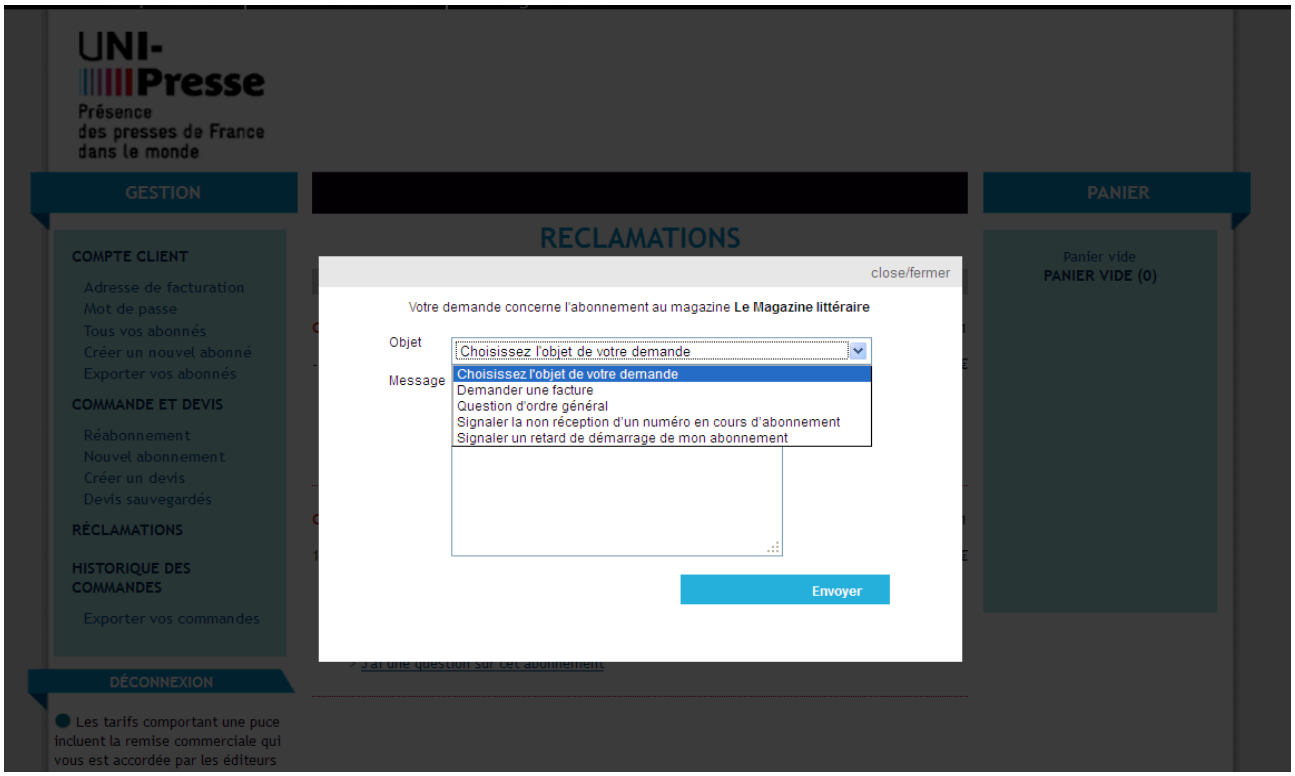
Ou

Tous vos abonnés

↳ Sélectionner l'abonné, puis consulter ses abonnements

↳ J'ai une question sur cet abonnement

2. Comment saisir ma réclamation



☞ Je clique sur « j'ai une question sur cet abonnement »

☞ Je sélectionne l'objet de ma réclamation

☞ Je saisis mon message

☞ Je valide mon message en cliquant sur « envoyer »

Il n'est pas nécessaire d'envoyer un email au service client en parallèle

3. Confirmation de la réclamation

Votre réclamation est envoyée en temps réel vers notre « service relation client » qui s'engage à vous répondre par email dans les plus brefs délais.

4 . Consulter le traitement de vos réclamations

Je peux à partir de cette page voir le détail des réclamations effectuées.

Pour y accéder : Je clique sur l'onglet « Réclamations »

4.1 Rechercher une réclamation

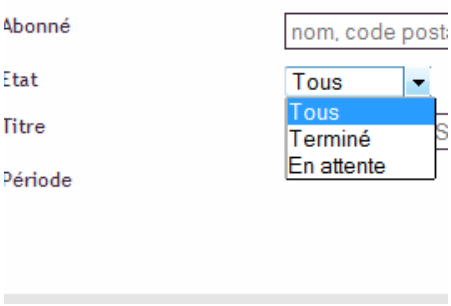
Je peux consulter mes réclamations en fonction de l'abonné, de l'état de la demande, du titre qui m'intéressait et de la période où la demande a été effectuée.

Je sélectionne l'abonné pour lequel j'ai fait une réclamation :

☞ Je renseigne soit son nom, soit son code postal, soit son numéro d'abonné et je valide par « Entrer » ou en cliquant sur « Rechercher ».

Si je connais l'état de traitement de ma commande :

☞ Je choisis dans le menu déroulant :



Je peux aussi mentionner le titre pour lequel j'ai fait une réclamation :

☞ J'indique soit son titre, soit l'éditeur si je le connais, soit sa référence et je valide par « Entrer ».

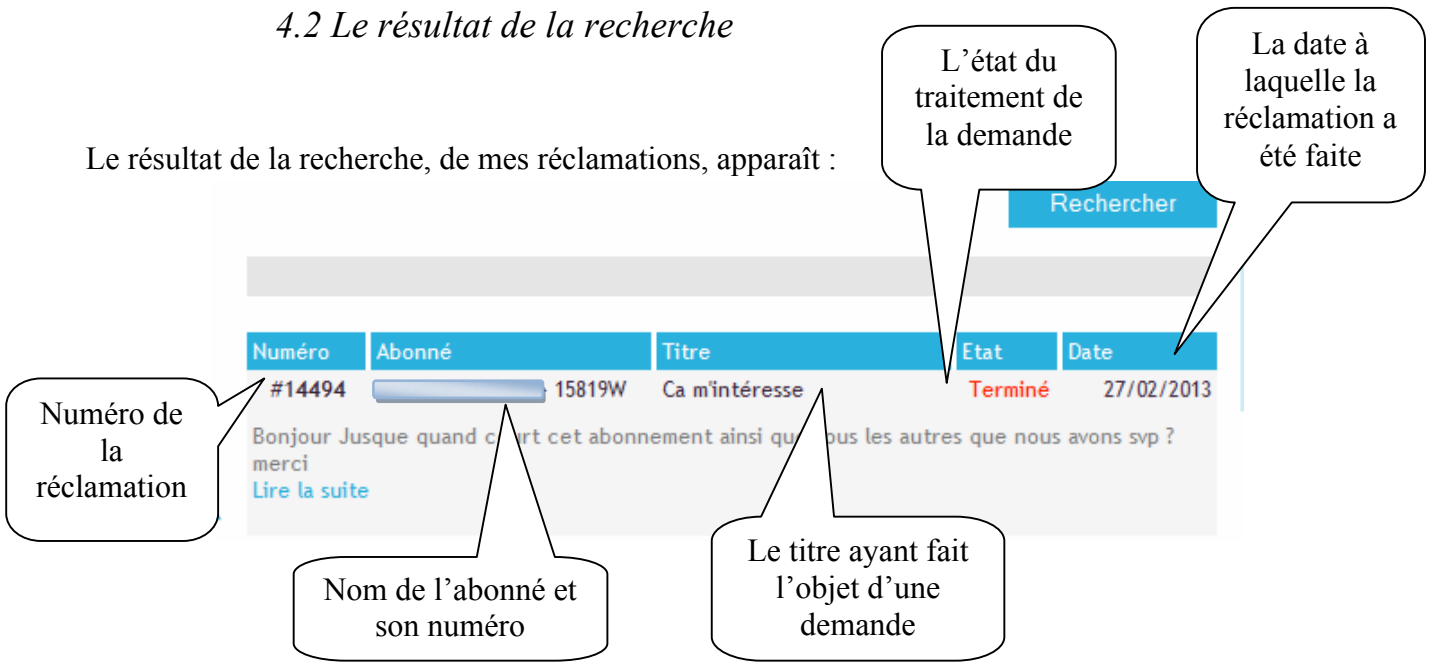
Pour encore plus de précision, je choisis la période à laquelle j'ai écrite ma réclamation.

Une fois que j'ai indiqué les renseignements demandés je valide en cliquant sur le bouton « Rechercher ».

Vous n'êtes pas obligé de remplir tous les champs pour obtenir un résultat

4.2 Le résultat de la recherche

Le résultat de la recherche, de mes réclamations, apparaît :



Le début de la réclamation s'affiche et pour voir le détail, il me suffit de cliquer sur le lien « lire la suite ».

Pour revenir à la page précédente, je clique sur le bouton « retour ».

Vous pouvez vous déconnecter à tout moment, en n'oubliant pas de sauvegarder vos devis en cours.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques à l'adresse suivante :

servicepro@uni-presse.fr